

## Mottagandet av klienter vid socialkontoren i Sverige

Renate Minas, *Administrating poverty, Studies of intake organization and social assistance in Sweden*, Institutionen för socialt arbete – Socialhögskolan, Stockholms universitet

Denna avhandling studerar hur mottagningen av potentiella socialbidragstagare är organiserad vid svenska socialkontor, vilka faktorer som inverkar på valet av organisationsform och vilka konsekvenser den formella strukturen har. Fokus ligger på socialkontoren, och i fyra studier analyseras betydelsen av mottagningsorganisation och – rutiner såväl för de hjälpsökande som för kommunerna. En inledande avsnitt placerar de fyra studierna i en bredare socialpolitisk kontext och börjar med en historisk beskrivning av olika strategier och klassificeringssystem som traditionellt används vid fördelning av fattigvård. Expansionen av välfärdsstaten förändrade betydelsen av detta yttersta skyddsnät. Specifika drag hos de offentliga organisationer som administrerar socialbidrag beskrivs tillsammans med de rättsliga förutsättningarna kring rätten att ansöka om bidrag. Avslutningsvis diskuteras olika aspekter of mottagningen: faser av mottagningsprocessen, organisationen av mottagning i Sverige och i andra länder, organisationen av mottagningen som en trend och möjliga funktioner av mottagningen. Slutligen diskuteras implikationer av de fyra studierna med avseende på tillgång till förmåner och specialisering samt framtida forskning. Datamaterialet som används kommer från två intervjuundersökningar som i två studier kompletterats med registerdata.

Den första studien behandlar den initiala kontakten mellan hjälpsökande och sju socialkontor i fyra svenska kommuner. Handläggarna dokumenterade inkommande samtal till telefonmottagningarna och parallellt dokumenterades de första personliga besöken på kontoren. Det fanns en betydande variation i andelen sökande som blev inbokade till ett personligt besök, och likaså i andelen inbokade som fick bistånd efter en fortsatt utredning. Förklaringar av de stora skillnaderna söktes i faktorer som de hjälpsökandes kön, ålder, boendesituation, medborgarskap och egna tillgångar, men också i kontorens mottagningsrutiner och organisation. De sist nämnda faktorerna indikerade att graden av prioritering av mottagningens verksamhet i form av extra resurser är en viktig förklaring till variationerna.

Den andra studien analyserar kopplingen mellan mottagningens organisation och graden av selektion vid telefonmottagningarna vid de sju socialkontoren. I fokus står hjälpsökande som *inte* blev klienter. Avsikten har

varit att undersöka om skillnaden i telefonmottagningarnas organisation och arbetssätt har betydelse för hur sorteringsgrunderna i dessa fall ser ut och om olika selektionsstrategier kan urskiljas. Selektionsstrategier som används är bland annat att bygga upp trösklar som gör det svårare för de hjälpsökande att nå kontoren, att hänvisa de hjälpsökande till andra hjälpinstanser, att be andra att återkomma med mer information antingen för att begränsa inflödet av nya klienter till dem som verkligen är i behov av hjälp eller på grund av att mottagningens personal saknar kompetens att bedöma de enskildes hjälpbehov och kräver mer information. Vissa kontor använder sig av flera selektionsstrategier samtidigt vilket resulterar i att färre hjälpsökande går vidare till en fortsatt utredning av sin ekonomiska situation. Resultaten bekräftar att socialkontoren i Sverige förfogar över en tämligen stor autonomi vad det gäller verksamhetens utformning och dessutom visades att kontoren inom samma kommun ibland väljer olika sätt att organisera verksamheten.

Den tredje studien analysera hur mottagningen av socialbidragsansökningar är organiserad i 100 av Sveriges kommuner och vilka faktorer påverkar mottagningens organisation. Studien består av regressionsanalyser där intervjumaterialet är kompletterad med registerdata. Resultaten visar på tre olika mottagningstyper: särskilda mottagningsgrupper, en organisationsform där alla handläggare inom socialbidragsenheten tar emot nya sökande och en tredje form där i regel en särskild handläggare inom socialbidragsenheten svarar för mottagningen som en del av sina arbetsuppgifter. Särskilda mottagningsgrupper urskiljer sig från de andra genom att personalen är högre kvalificerad, att det läggs mer vikt på en detaljerad behovsprövning redan vid den första kontakten och att de har en större benägenhet att informera om andra hjälpmöjligheter. Faktorer som inverkar på förekomsten av denna typ av mottagning är huvudsakligen professionella art, som samarbete med lokala arbetsmarknadsenheter, lokala arbetsförmedlingar (om inte samtidigt med försäkringskassan) samt faktorer som beskriver organisationen av hela socialbidragsenheten.

Den fjärde studien examinerar kopplingen mellan organisatoriska faktorer och lokala socialbidragskostnaderna i Sveriges kommuner. Även i denna studie utförs regressionsanalyser av register- och intervjudata som omfattar en period av fem år (1997-2001). I fokus står organisation av socialbidragsenheten, och särskilt av mottagningen av socialbidragsansökningar, och dess möjliga betydelse för de lokala socialbidragskostnaderna. Flera hypoteser formuleras angående ett kostnadsreducerande samband mellan speciella mottagningsgrupper och lokala kostnader. Ett sådant samband visas i resultaten först om denna mottagningsform analyseras tillsammans med ytterligare intern specialisering och personalresurser samt kommu-

avhandlingspresentation

nernas socioekonomiska förutsättningar. Speciella mottagningsgrupper i sig spelar alltså inte en kostnadsreducerande roll, men i kombination med andra faktorer som beskriver den interna organisationen.

*Renate Minas*